PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:
PREDIANUS
NIM. E01108060

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Poltik
Univrsitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

Email: ***predianus88@gmail.com***

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi di RSUD Bengkayang yang belum terselenggara secara baik dari sisi kecepatan,ketepatan dan kenyamanan. Seperti masih adanya pengguna layanan yang mengeluhkan petugas administrasi pendaftaran tidak berada ditempat. Penulis menggunakan teori Pelayanan Publik dari Dwiyanto (2005: 141). Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kecepatan, ketepatan, dan pelayanan administrasi di RSUD Bengkayang. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi ketepatan layanan administrasi sudah tepat karena sudah mengacu pada standar operasional Prosedur (SOP) yang ada.Hanya saja kinerja petugas dalam hal kecepatan waktu layanan masih rendah yang ditunjukkan sikap petugas yang tidak disiplin dengan jadwal tugas yang sudah ada.Keramahan petugas RSUD Bengkayang khususnya pada bagian administrasi sudah mencerminkan sikap yang baik. Dari beberapa keterangan pengguna jasa layanan RSUD Bengkayang mengindikasikan bahwa untuk keramahan petugas RSUD Bengkayang sudah cukup baik.Aspek kenyamanan fasilitas di RSUD Bengkayang, khususnya pada layanan administrasi pasien menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan kurang nyaman karena keterbatasan fasilitas layanan administrasi seperti layanan loket pendaftaran dan tempat pengurusan administrasi terlihat tidak baik. Saran dari penelitian ini adalah pihak RSUD Bengkayang meningkatkan disiplin waktu khususnya bagi petugas layanan administrasi. Petugas layanan administrasi diharapkan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi terutama di loket pendaftaran.

Kata-Kata Kunci*:* Pelayanan, RSUD Bengkayang

Abstract

The problem in this research is the administrative services at the Bengkayang Regional General Hospital. The administrative services has not been well established in terms of speed, accuracy, and convenience. Costomers often complain that the administrative officers was not in place. The theory in this research that used by the writter is a theory public services by Dwiyanto (2005 : 141). The purpose of this research is to described and analyze speed, precision, and administration services in general hospital of Bengkayang.The method used in this study is qualitative research method. The results showed that the accuracy of administrative services was appropriate because it refers to the standard operating procedures. This is shown by the attitude of officers who do not discipline the existing schedule. Friendliness administrators generally already reflects a good attitude. In terms of convenience, customers still feel uncomfortable because of limited facilities administration services primarily in the services counters administration. Suggestions form this study is the hospital improve the discipline of the time, especially for personnel administration services. Administrative service officer is expected to be more responsive in providing administrative services mainly in registration window.

Keywords : Services, Regional General Hospital Bengkayang.

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pelayanan kesehatan yang mencakup layanan administrasi dan layanan medis sudah semestinya memberikan kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan bagi masyarakat Kabupaten Bengkayang,

Namun selama ini pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan umum dirasakan masih kurang baik dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan umum terutama yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat.

Fakta yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkayang yaitu minimnya fasilitas administrasi, banyaknya persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pasien, Sering pasien harus menunggu lama karena urusan layanan administrasi yang berbelit-belit. Pegawai loket administrasi tidak ada di tempat sehingga urusan administrasi pasien terhambat. Kurang terjaganya kebersihan dan terawatnya fasilitas toilet/kamar mandi berdampak pada timbulnya ketidaknyamanan yang di rasakan pasien layanan umum. Beberapa kasus penanganan medis yang tidak mampu ditangani oleh RSUD Bengkayang terpaksa dirujuk kerumah sakit lain karna tidak tersedianya fasilitas layanan medis dan tenaga dokter spesialis.

Maka fokus penelitian ditekankan kepada "Bagaimana Pelayanan administrasi RSUD Bengkayang dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan administrasi RSUD Bengkayang.

Manfaat teoritis penelitian ini adalah memberikan sumbangan bagi ilmu sosial mengenai pelayanan administrasi RSUD Bengkayang. Manfaat praktis berdasarkan peneltian ini adalah sebagai bahan wawasan bagi masyarakat dan menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Daerah Kabuipaten Bengkayang untuk meningkatkan pelayanan RUSD Bengkayang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau barang dan jasa. Hakikat dari suatu pelayanan publik adalah meningkatkan

mutu atau kualitas dan kuantitas atau produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

Menurut Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik sebagai serangkaian aktifitas yang **dilakukan** oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal :
   a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
   b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
   c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian Hukum; Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telahditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik
7. Kelengkapan saran dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukunglainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
9. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

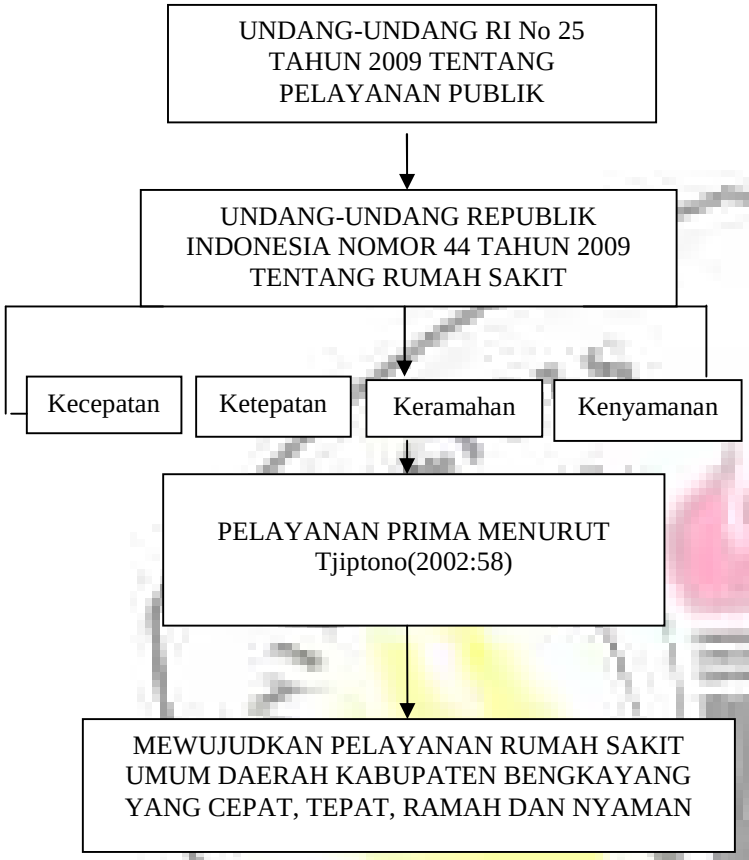
Menurut Tjiptono(2002:58) setidaknya ada empat unsur untuk menyiapkan pelayanan yang prima yaitu sebagai berikut:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Dari beberapa paparan di atas, maka teori yang penulis anggap cocok untuk mengetahui pelayanan RSUD Bengkayang

PREDIANUS, NIM. E01108060
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip UNTAN

adalah Teori yang dikemukakan oleh Tjiptono. Berikut adalah kerangka penelitian dalam penelitian ini :



C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan teknik analisis data kualittatif. Penulis memilih metode deskriptif karena pada prinsipnya ditekankan pada hal-hal yang menggambarkan keadaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan didukung dengan fakta-fakta dan data yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini penulis berusaha mendeskripsikan pelayanan RSUD Bengkayang dari sisi kecepatan,ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Penelitian ini mengambil lokasi di RSUD Kabupaten Bengkayang. Penelitian dilakukan mulai dari bulan April 2014 sampai dengan bulan Agustus 2015. Sedangkan waktu penyusunan dan konsultasi dilakukan dari bulan April 2014 hingga Januari 2015. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini yang diambil secara Purpose Sampling adalah sebagai berikut: Direktur/ Kabag TU RSUD Bengkayang, Staf administrrasi dan perawat RSUD Bengkayang sebanyak 3 orang, pasien pengguna layanan umum RSUD Bengkayang sebanyak 7 orang.

Dalam penelitan ini penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut: observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta teknik analisis data. Penulis menggunakan olahan pengolahan data melalui analisis data kualitatif.

Menurut Moleong (2004:190) proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada umumnya, mutu pelayanan kesehatan terfokus pada konsep layanan

PREDIANUS, NIM. E01108060
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip UNTAN

kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu mutu, akses, dan biaya. Walaupun satu sama lain saling bergantung dan masing-masing dapat berdampak pada yang lain, mutu lebih berdampak kuat pada landasan lainnya. Mutu akan dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan pantas, efisien dan hemat biaya. Layanan bermutu adalah yang berorientasi pelanggan *(customers oriented*), tersedia(*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable),* terjangkau (*affordable),* dan mudah dikelola (*controllable)* . Mutu tercapai ketika kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi, karena dalam layanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan yang penting.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan cara yang telah ditetapkan.

Pemerintahanpada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap instansi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hokum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Salah satu institusi penyelenggara Negara yang memberikan layanan publik terhadap masyarakat yaitu RSUD Bengkayang. Layanan yang diberikan RSUD Bengkayang sangat beragam namun dalam pembahasan ini yang akan dibahas adalah khusus layanan administrasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang.

Adapun layanan administrasi yang akan dibahas antara lain :

1. Kecepatan Pelayanan RSUD Bengkayang

Prosedur pelayanan RSUD Bengkayang tidak begitu sulit untuk dipahami apalagi RSUD bengkayang tergolong rumah sakit umum tipe D yang prosedurnya tidak berbelit-belit serta persyaratan teknisnya mudah didapatkan.

Bagi pengguna jasa layanan RSUD bengkayang yang baru pertama kali menggunakan jasa layanan dan belum mengetahui alur pelayanan maka dapat membaca di papan besar yang ditempel.Papan tersebut memuat petunjuk alur pelayanan.

Papan pengumuman dan penunjuk arah sudah tersedia, letaknya berada di bagian masuk RSUD Bengkayang dan juga di setiap loket-loket pelayanan sehingga ketika masuk ke rumah sakit akan melihat papan yang berisi petunjuk tersebut.

Papan pengumuman yang ada menunjukkan bahwa pihak RSUD Bengkayang telah berupaya memberikan kecepatan, ketepatan dan kenyamanan. Selain itu pihak RSUD Bengkayang berupaya menerapkan transparansi terutama yang berkaitan dengan alur pelayanan rumah sakit.

Tahap pertama yang harus dilalui pasien saat masuk ke rumah sakit biasanya berkaitan dengan persyaratan administrasi. Mengenai persyaratan pelayanan pada umumnya sama seperti rumah sakit yang lain.

Hasil wawancara dengan petugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) tidak ada pembedaan layanan antara pasien jaminan dan non jaminan. Pasien yang memerlukan tindakan cepat segera ditangani terlebih dahulu kemudian keluarga pasien segera mengurus kelengkapan administrasinya. Perbedaan hanya terjadi pada persyaratan berkas yang harus dilengkapi oleh pasien dengan cara yang pembayaran yang berbeda. Untuk persyaratan administratif pasien diberi kelonggaran waktu selama dua hari apabila belum bisa memenuhinya.

Serah terima pasien ke ruang rawat dilakukan setelah semua pemeriksaan penunjang dilalui oleh pasien. Pasien diantar ke ruang rawat oleh petugas IGD, kemudian dilakukan serah terima dengan perawat terutama yang terkait dengan tindakan, obat-obatan, dan pemeriksaan penunjang serta cara pembayaran pasien.

Untuk pasien umum dapat masuk melalui IGD, kemudian keluarga pasien diarahkan untuk membayar uang muka perawatan ke bagian pembayaran/ kasir. Bukti hasil pembayaran diberikan kepada bagian administrasi pasien. Selanjutnya keluarga pasien mengisi surat perjanjian yang berisi biodata lengkap pasien beserta nomor telepon yang dapat dihubungi guna kemudahan tagihan pembayaran pasian saat

perawatan. Sedangkan pasien pengguna jaminan akan diperiksa dulu berkasnya.

Bagi pasien yang telas selesai masa rawat akan diarahkan oleh perawat ruangan ke bagian administrasi pasien untuk mengetahui total biaya perawatan. Petugas administrasi pasien memberikan formulir rincian tagihan perawatan dan mengarahkan keluarga pasien untuk melunasi di bagian pembayaran. Setelah selesai membayar, keluarga pasien kembali ke bagian administrasi pasien untuk menyerahkan kuitansi pembayaran untuk di stempel lunas oleh petugas sebagai bukti ke ruang perawatan.

Mengenai kecepatan dan kemudahan dalam persyaratan pelayanan administratif menurut Direktur RSUD Bengkayang sangat mudah, Namun ada beberapa hal penting yang harus dipenuhi pasien yaitu Kartu Identitas Penduduk (KTP) yang masih berlaku dan juga surat rujukan dari puskesmas atau yang lainnya. Namun secara umum persyaratannya mudah dan tidak terlalu sulit bagi keluarga pasien yang mengurusnya.

Hasil wawancara dengan salah satu staf administrasi mengatakan dari sisi kecepatan pelayanan RSUD Bengkayang sudah cukup baik. Cepat atau lambatnya pemenuhan urusan administrasi tergantung pada kelengkapan administrasi yang diserahkan oleh keluarga pasien. Namun dari kroscek hasil wawancara pengguna layanan mengeluhkan ketidaknyamanan dalam mengggunakan layanan administrasi rumah sakit.

Dari hasil observasi terlihat kecepatan pelayanan sering terganggu karena petugas administrasi khususnya di bagian pendaftaran tidak berada di tempat. Akibatnya pengguna layanan mesti menunggu lama, bahkan ada sebagian keluarga pasien terlihat marah karena petugas/ staff administrasi tidak berada di loket pendaftaran.

Hasil pengamatan penulis terlihat pegawai/petugas yang menjaga loket pendaftaran tidak terlihat padahal masyarakat yang akan menggunakan layanan sudah ramai menunggu sambil berdiri di depan loket. Hal itu dibenarkan ketika penulis melakukan konfirmasi kepada salah satu pasien. Minimnya jumlah sarana komputer dan printer membuat pelayanan loket administrasi semakin terhambat. Panjangnya antrian di loket administrasi pendaftaran dan menumpuknya berkas administrasi pendaftaran mengindikasikan bahwa tidak optimalnya pelayanan petugas administrasi dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu.

Direktur RSUD Bengkayang membenarkan adanya kekurangan SDM khususnya di bidang pelayanan administrasi. Petugas yang ada saat ini sudah dilatih dan berlatar belakang sesuai dengan bidang administrasi. Namun

masalah petugas tidak berada ditempat direktur berdalih mungkin petugasnya sedang ada keperluan mendesak diluar.

Dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat, fasilitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting dalam kelancaran pelayanan. Fasilitas yang tersedia di RSUD Bengkayang saat ini masih minim dan belum berfungsi optimal. Ini terlihat tidak hanya dari sarana fisik, tetapi juga dari jumlah tenaga medis dengan keahlian spesifik. Namun pembenahan sampai saat ini terus dilakukan oleh RSUD Bengkayang. Hal ini dibuktikan dengan adanya rencana pemindahan bangunan RSUD Bengkayang ke lokasi baru yang lebih komprehensif.

Harapan ke depan pembangunan fasilitas fisik bangunan RSUD Bengkayang juga didukung dengan penambahan tenaga medis dan dokter-dokter spesialis, serta peningkatan kualitas petugas administrasi supaya layanan RSUD Bengkayang meningkat secara berimbang.

Kendala minimnya peralatan, tenaga medis yang handal serta staf administrasi yang kurang bertanggung jawab, perlu disikapi secara positif oleh pihak manajemen RSUD Bengkayang agar pelayanan dan citra RSUD Bengkayang semakin meningkat.

2. Ketepatan Pelayanan RSUD Bengkayang

Mengenai ketepatan pelayanan administrasi, terdapat hasil wawancara yang berbeda antara pegawai staff rumah sakit dengan pengguna layanan. Salah satu staff administrasi mengatakan bahwa selama ini tugas yang dilaksanakan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

Lebih lanjut menurut informan, Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai prosedur tertulis dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi sudah ada di setiap unit yang dilalui pasien dan bagian pembayaran/kasir. Terlihat SOP tertera pada bagian penerimaan administrasi pasien, pemulangan pasien, dan penyelenggaraan administrasi pasien.

Penerapan SOP biasa mengalami perbedaan dengan keadaan riil di lapangan. Dari hasil wawancara dengan salah satu staff administrasi ada kalanya pelaksanaan tugas tidak sesuai dengan SOP. Oleh karena itu perlu adanya kerjasama dari pasien dan keluarga untuk membawa kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk persyaratan rawat inap.

Hasil kroscek dari beberapa pengguna layanan mengeluhkan birokrasi yang kaku, perilaku oknum petugas admnistrasi yang tidak bersahabat, dan kinerja petugas administrasi yang rendah.

Akibatnya berimbas pada ketepatan waktu pelayanan.

Jika diperhatikan ketepatan waktu pelayanan menjadi sangat penting. Dan ketika berbicara mutu layanan rumah sakit maka waktu pelayanannya harus tepat supaya dapat memuaskan konsumen yang dilayani.

Indikasi tidak komitmennya petugas administrasi pendaftaran terhadap SOP terlihat dari jadwal pelayanan yang di tempel di loket tidak sesuai dengan kenyataannya yang terjadi. Tertulis di jadwal yang di tempel di loket pelayanan dimulai pada pukul 08.00 tetapi petugas baru datang pukul 08.30. Hal ini menunjukkan masih rendahnya kinerja petugas administrasi dalam ketepatan waktu.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Rumah Sakit, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi rumah sakit. Dalam hal ini pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Manajemen mutu rumah sakit sering dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keterlambatan pelayanan antara lain karakter pasien, penempatan staff, ketersediaan peralatan dan petugas kesehatan, pelaksanaan manajemen, dan strategi pemeriksaan dan penanganan yang dipilih. Hal ini bisa menjadi pertimbangan dalam menentukan sebuah konsep tentang waktu tanggap penanganan kasus di rumah sakit di bidang administrasi maupun di bidang penanganan medis.

Mempertimbangkan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi, dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya konsumen sebagai pengguna jasa seperti pasien tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak untuk mempertanyakan pelayanan dokter, maupun pelayanan lainnya yang dirasakan tidak jelas, bahkan membratkan konsumen itu sendiri.

3. Keramahan Pelayanan Administrasi RSUD Bengkayang

Keramahan pelayanan menjadi hal penting ketika membahas mutu layanan sebuah jasa. Keramahan selalu identik dengan sambutan yang baik terhadap pengguna layanan. Pengguna layanan tidak merasa segan dengan petugas sehingga menimbulkan kesan yang baik ketika pengguna menggunakan jasa layanan.

Mengenai Keramahan pelayananan dari beberapa keterangan pengguna layanan mengatakan bahwa petugas administrasi RSUD Bengkayang sudah cukup baik.

Menurut salah seorang pengguna jasa layanan bahwa rata-rata petugas administrasi RSUD Bengkayang cukup ramah.

Menurut Direktur RSUD Bengkayang pelayanan petugas di RSUD bengkayang sudah sangat baik. Layanan petugas sudah ditunjukkan dengan motto kerja RSUD Bengkayang yaitu "Senyum, Sapa, Sabar"Motto ini selalu menjadi amanah Direktur kepada seluruh petugas RSUD Bengkayang supaya masyarakat merasa senang dan betah ketika di rawat di RSUD Bengkayang.

Namun terkadang masih ada oknum petugas yang berperilaku kurang menyenangkan kepada pengguna layanan. Hal ini dapat dimaklumi oleh pengguna layanan karena petugas kadang kewalahan melayani pengguna layanan yang ramai sementara jumlah petugas terbatas. Belum lagi pengguna layanan yang dating dari berbagai kalangan dengan karakter yang berbeda-beda.

Oleh karena itu manajemen RSUD Bengkayang perlu menyikapi masalah ini dengan melakukan peningkatan kapasitas SDM petugas administrasi. Terutama yang berkaitan dengan perbaikan sikap dan pemahaman terkait pelayanan publik. Petugas administrasi mesti mempunyai rasa empati kepada pasien maupun keluarga pasien sehingga timbul rasa peduli dan tanggung jawab ketika melayani dan melaksanakan tugas pelayanan administrasi.

Rumah sakit seyogyanya mempertimbangkan bahwa kepedulian terhadap pelanggan dan rasa aman merupakan bagian dari sistem pelayanan yang terintegrasi dengan pasien. Pelayanan yang cepat, tanggap dan ramah dari petugas rumah sakit akan di anggap baik ketika lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang datang berkunjung ke rumah sakit.

Tindakan-tindakan kecil yang konsisten, misalnya ketepatan waktu mulainya pelayanan administrasi loket akan menimbulkan kepuasan ketika pertama kali bagi pasien yang akan memulai menggunakan jasa layanan rumah sakit.

4. Kenyamanan Pelayanan RSUD Bengkayang

Upaya peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh. Usaha tersebut meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non fisik. Di dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa kesehatan masyarakat menyangkut semua segi kehidupan yang ruang lingkup dan jangkauannya sangat luas dan kompleks. Untuk menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu cara sederhana yang paling efektif, dengan penekanan untuk memuaskan konsumen. Salah satu di antaranya adalah kenyamanan layanan Rumah Sakit.

Rendahnya system administrasi rumah sakit merupakan hal yang sangat signifikan untuk dipertanyakan adalah kinerja karyawannya dan penerapan prinsip *goog corporate governance* diterapkan dibagian adiministrasi di Rumah Sakit. Mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit menjadi lebih baik dan memuaskan dan tidak menimbulkan keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan bagian administrasi karena baiknya system administrasi rumah sakit.

Aspek kenyamanan fasilitas RSUD Bengkayang khususnya layanan administrasi pasien menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan kurang nyaman karena keterbatasan fasilitas layanan administrasi. Terutama pada layanan loket pendaftaran dan dan tempat pengurusan administrasi serta tempat menunggu antrian. Pada loket pendaftaran hanya disediakan satu tempat duduk sehingga pengguna layanan yang mengantri merasa kurang nyaman merasa kurang nyaman ketika berada di dalam ruangan tersebut. Kebanyakan justru pengguna layanan kebih memilih berdiri dan menunggu diluar ruangan agar bisa istirahat.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan juga mengeluhkan ketidaknyamanan menggunakan layanan administrasi RSUD Bengkayang. Pengguna layanan merasa tidak nyaman karena jumlah loket hanya satu dan terlalu tertutup karena dibatasi oleh kaca dengan satu lubang untuk bicara, sehingga pengguna layanan harus membungkuk untuk bisa berkomunikasi dengan petugas administrasi yang berada di dalam loket.

Kebersihan merupakan hal yang penting dalam pelayanan rumah sakit. Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan harus dituntut untuk terjaga kebersihannya sehingga pasien merasa nyaman dan tidak risih.

Hasil pengamatan penulis menunjukkan masih kurangnya kebersihan di RSUD Bengkayang. Terutama terlihat pada toilet dan kamar mandi di kamar rawat inap pasien yang terliat agak kotor dan bau. Beberapa fasilitas WC tidak dapat berfungsi karena rusak dan belum terlihat tanda-tanda diperbaiki.

Kemudian terlihat di beberapa tempat lantai terlihat kotor dan tidak ditemui petugas kebersihan yang mengepel sehingga mengurangi kesan estetika ketika melewati salah satu koridor RSUD Bengkayang.

Hasil wawancara dengan Direktur RSUD Bengkayang membenarkan adanya

keterbatasan fasilitas rumah sakit. Kekurangan fasilitas penunjang baik itu fasilitas teknis maupun medis dimaklumi karena RSUD Bengkayang masih tergolong tipe D yang belum dapat memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Bengkayang.

Mengacu pada hasil wawancara diatas bahwa masih terbatasnya fasilitas dan kualitas SDM yang ada di RSUD Bengkayang mempengaruhi kualitas kinerja layanan petugas rumah sakit dalam memberikan kualitas layanan yang baik.

Dari hasil pembahasan di atas menunjukkan bahwa RSUD Bengkayang perlu melakukan pembenahan dari beberapa hal, terutama yang berkaitan dengan kedisiplinan dan ketepatan waktu petugas administrasi, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan , serta pembenahan fisik di bagian loket administrasi.

Aspek lain yang penting untuk dibenahi adalah masalah birokrasi administratif. Pengurusan kartu berobat dan berkas-berkas administrasi lainnya harus lebih simpel sehingga membutuhkan peningkatan keterampilan dan kemampuan petugas administrasi. Untuk itu perlu didukung dengan penambahan sarana komputer di loket administrasi untuk menunjang kecepatan penyelesaian tugas administrasi.

Berdasarkan bebrapa hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa indikator layanan primamenjadi tolak ukur kinerja layanan administrasi sebuah rumah sakit. Dapat dikategorikan bahwa kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan RSUD Bengkayang masih tergolong rendah. Hal ini terlihat jelas dari kedisplinan, tanggung jawab, daln keramahan petugas dalam pelayanan.

Sebenarnya perbaikan terhadap mutu rumah sakit dari layanan admnistrasi maupun medis memang benar-benar dibutuhkan. Bukan saja karena banyaknya keluhan masyarakat yang merasa kecewa, tetapi jga karena adanya tuntutan perkembangan zaman yang mendesak untuk melakukan perbaikan.

Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Sulastomo (2000:127) setidak-tidaknya ada beberapa alas an untuk meningkatkan kemampuan manajemen rumah sakit dalam rangka penyediaan pelayanan yang memuaskan yaitu:

a. Perkembangan Ilmu dan Teknologi kedokteran semakin cepat

Dalam 10 sampai 20 tahun terakhir ini, ilmu kedokteran di dunia termasuk Indonesia telah berkembang tidak saja di tingkat spesialisasi dalam bidang-bidang ilmu kedokteran, tetapi sudah ke superspesialisasi. Sejalan dengan ini, teknologi yang dipergunakan juga semakin meningkat. Bisa dipahami bahwa modal dalam dunia kedokteran juga akan semakin mahal, demikian juga dengan biaya rumah

sakit. Karena itu manajemen rumah sakit yang tidak baik akan menimbulkan pelayanan kesehatan yang semakin mahal apabila tidak memiliki fasilitas yang memadai. Maka rumah sakit itu tidak akan dipercaya oleh masyarakat. Dengan menghadapi dilemma ini, rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik tetapi dengan biaya terjangkau.

b. Permintaan masyarakat yang semakin meningkat dan kompleks

Masyarakat tidak saja menghendaki pelayanan kedokteran yang baik tetapi juga semakin meluas. Masalah-masalah yang pada masa lalu tidak menjadi tugas seorang dokter, saat ini juga menjadi tugas seorang dokter. Dapat dimengerti bahwa karenanya beban rumah sakit dn dokter semakin berat.

Dengan semakin meluasnya bidang kegiatan rumah sakit, diperlukan unsure-unsur penunjang medis yang semakin meluas juga, misalnya masalah admnistrasi, pengelolaan keuangan, hubungan masyarakat dan aspek-aspek hukum/legalitas. Ditambah lagi dengan unsure-unsur penunjang non medis lainnya, misalnya penyediaan sarana penginapan bagi keluarga pasien. Dengan adanya berbagai tuntutan ini, manajemen rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa perlu adanya pembenahan yang bukan hanya berkisar pada pelayanan medis rumah sakit, tetapi juga terkait dengan masalah borokrasi administrasi di RSUD Bengkayang seperti pengurusan kartu berobat maupun berkas-berkas lainnya. Pembenahan di bidang administrasi ini meliputi keterampilan petugas di rumah sakit tersebut. Misalnya menambah fasilitas komputer dan membekali petugas dengan ilmu administrasi dan keterampilan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tetap menjaga etika.

Langkah pertama yang harus dilakukan oleh pemerintah dengan mengukur dan mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan yaitu dengan membandingkan antara indikator pelayanan publik dengan yang terjadi di lapangan atau yang dirasakan oleh konsumen. Salahsatu hal yang dapat dievaluasi adalah prosedur administrasi yang harus dilalui oleh pasien sebelum mendapatkan pelayanan atau berobat. Setelah mengetahui hasil dari evaluasi tersebut, apabila hasilnya menunjukkan hasil yang buruk, langkah selanjutnya adalah mencari penyebab dari buruknya kualitas pelayanan tersebut, untuk selanjutnya dicari bagaimana penyelesaian yang tepat.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi

kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas meraka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi, jika pasien tidak merasa puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan atau mengelola suatu layanan sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh RSUD Bengkayang untuk merebut pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

Pelayanan yang baik dan memuaskan bisa diwujudkan RSUD Bengkayang secara bersama antara pengguna dan petugas kesehatan. Artinya kritik, komplain maupun keluhan konsumen semestinya tidak diartikan sebagai serangan, tetapi diterima sebagai koreksi terhadap cara berpikir dan cara melayani konsumen. Dari keluhan konsumen, petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan konsumen dan kekurangan yang dimilikinya. Namun, kondisi ini harus disertai pula dengan perbaikan pada aspek kebijakan dan manajemen khususnya bidang administrasi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

1. Kecepatan layanan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Bengkayang sering terhambat dengan keberadaan petugas administrasi khususnya pada pelayanan administrasi pendaftaran. Banyak para pengguna jasa layanan yang menunggu lama dikarena petugasnya tidak ada ditempat sedangkan persyaratan administrasi yang ada di RSUD Bengkayang tergolong mudah.
2. Ketepatan pelayanan administrasi terhadap pengguna jasa layanan di RSUD Bengkayang sudah tergolong tepat dikarenakan layanan administrasi yang dijalankan sudah mengacu pada standar operasional Prosedur (SOP) yang ada, hanya saja kinerja petugas dalam hal ketepatan waktu layanan masih rendah yang ditunjukkan sikap petugas yang tidak disiplin dengan jadwal tugas yang sudah ada.

PREDIANUS, NIM. E01108060
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip UNTAN

3. Keramahan petugas RSUD Bengkayang khususnya pada bagian administrasi sudah mencerminkan sikap yanga baik. Dari beberapa keterangan pengguna jasa layanan mengindikasikan bahwa untuk keramahan petugas RSUD Bengkayang sudah cukup baik.
4. Aspek kenyamanan fasilitas di RSUD Bengkayang, khususnyapada layanan administrasi pasien menunjukkan bahwa masyarakatmasih merasakan kurang nyaman karena keterbatasan fasilitas layanan administrasi seperti layanan loket pendaftaran dan tempat pengurusan administrasi terlihat tidak baik.

b) Saran-Saran

1. Pada loket pendaftaran dan loket administrasi di RSUD Bengkayang harus ada yang menjaga dan perlu penambahan staf administrasinya, agar pengguna tidak menunggu lama dan kecepatan layanan akan lebih baik
2. Jadwal yang dibuat seharunya sudah diperhatikan oleh petugas jaga dan perlu untuk pihak manajemen RSUD Bengkayang merumuskan kembali jadwal yang ada ke petugas agar tepat waktu
3. Keramahan harus tetap dijaga dari awal seperti petugas keamanan, petugas medis maupun petugas administrasi agar mayarakat tidak merasa segan dan tertekan ketika berada di rumah sakit.
4. Perlu peningkatan fasilitas dan kebersihan ruangan khusus untuk ruang administrasi tidak dibuat seperti ada pembatas seperti yang ada saat ini dan perlu dibuat secara terbuka agar suasananya akan lebih nyaman.

F. REFERENSI

A.A Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan.* Jakarta; Penerbit Kedokteran EGC

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Edisi Revisi VI. PT Rineka Cipta: Jakarta

Azwar, Azrul 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan* Jakarta. Binarupa aksara.

Barata,A.A. 2000. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta:PT.Elex Media Komputindo

Cahayani, Ati, 2005, *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta: Indeks

Dwiyanto, Agus. 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Depkes RI. (2009). *UU RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.

PREDIANUS, NIM. E01108060
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip UNTAN

Fandy Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*. Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.

Hadari Nawawi, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajahmada University Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 *Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.*

Lexy J. Moleong, 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Nisjar Karhi, Winardi. 1997. *Manajemen Strategik*, Bandung: Mandar Maju

Pandji Santosa. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung; PT. Refia Aditama.

Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Prajudi Atmosudirdjo. 1999, *Dasar-Dasar Administrasi Negara*, Jakarta, Ghalia Indonesia

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Siregar, Charles. JP., 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*; Cetakan I. Jakarta: Penerbit EGC

*Supranto.*Johanes. *2005*. Ekonometrika, Bogor; Ghalia Indonesia.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial*: *Berbagai Alternatif Pendekatan,* Jakarta: Kencana

Ulbert Silalahi.2008. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*; Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta : Penerbit Ekanisia.

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: http:/jurmafis.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap	: Predianus
NIM / Periode lulus	: E01108060/I
Tanggal Lulus	: 7 Mei 2015
Fakultas/ Jurusan	: ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail addres/ HP	: Predianus88@gmail.com / 081257931369

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**) :

PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BEGKAYANG

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

☐ Secara *fulltex*
☑ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 8 Desmber 2015

Predianus
NIM. E01108060

Catatan :
*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)